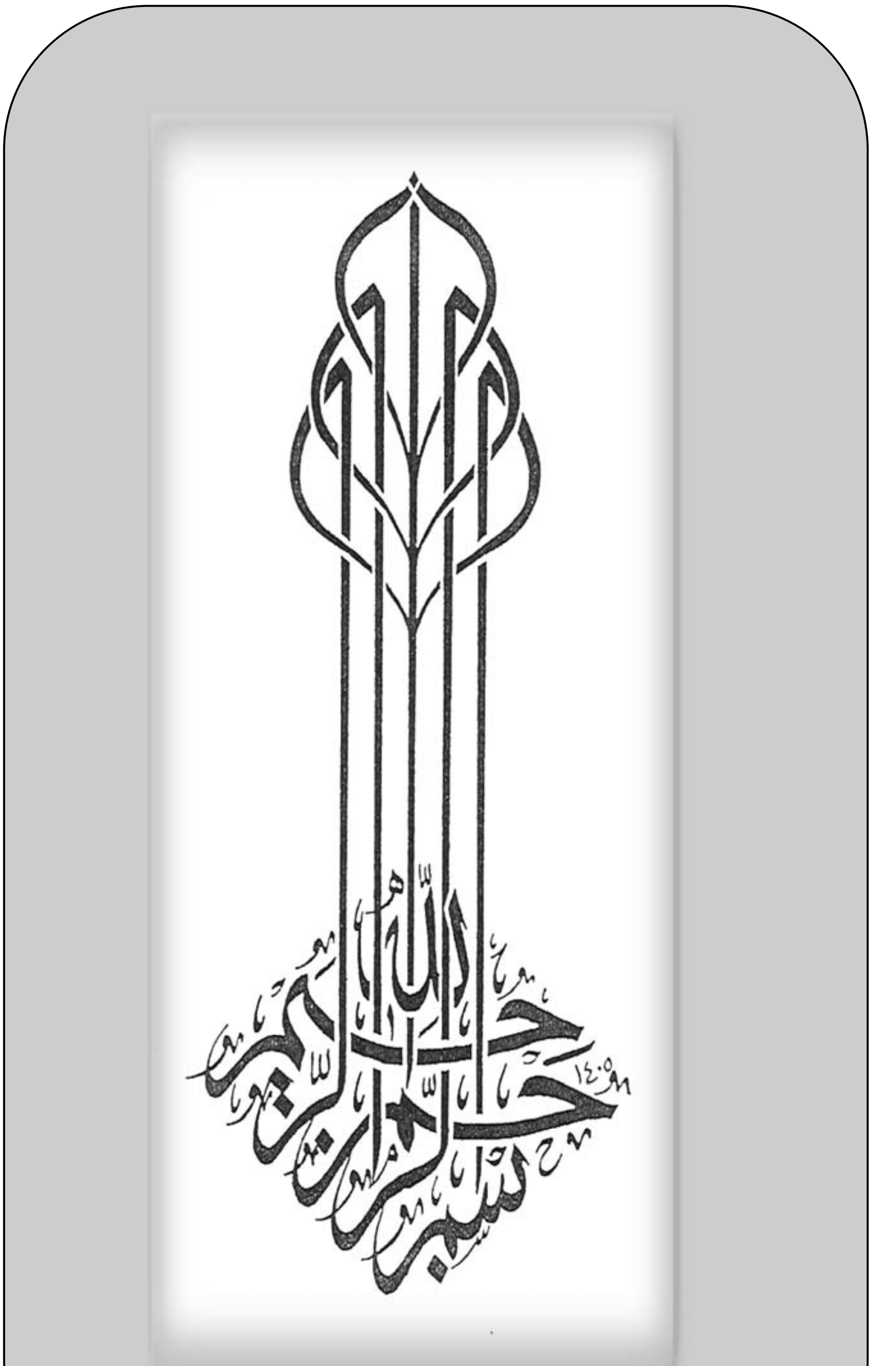
المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج

دراسة تقصي
الإجراءات الإدارية لقدوم المعتمرين

إعداد الباحثان

د . عبيد الله صلاح اللحياني   د . محمد بن علي الشريف

١٤٢٥هـ


بسم الله الرحمن الرحيم

الفهرس

مقدمة :

لقد أصدرت وزارة الحج اللائحة التنفيذية لتنظيم خدمات العمرة في عام ١٤٢٠هـ ، للارتقاء بالخدمات المقدمة للمعتمرين القادمين من خارج المملكة مع السماح بزيادة أعداد المعتمرين في كل عام من خلال زيادة أوقات العمرة لتكون طيلة العام بدلاً من أشهر محددة.

ورغم أن النظام حدد الآلية التي تقوم بها شركات العمرة لتقديم أفضل الخدمات لضيوف الرحمن من المعتمرين والزوار إلا أن بعض الدراسات السابقة أشارت إلى وجود مشاكل عدة تكتنف عمل هذه الخدمات في جميع المراحل ، خاصة مرحلة الاستقبال في منافذ الدخول مثل عدم حضور مندوبين لبعض شركات العمرة لاستقبال معتمريهم في الوقت المحدد أو غير ذلك من أمور الإجراءات التي يحتاجونها عند قدومهم .

ورغبة في تعزيز الإيجابيات التي حققها التنظيم في عاميه السابقين فإن الباحثين سوف يقومان بدراسة الإجراءات التي تقوم بها مؤسسات العمرة والإدارات الحكومية لاستقبال المعتمرين والإجراءات المتخذة حيالهم ، وتحديد مدى فعاليتها ومواقع الثغرات فيها سعياً نحو الكشف عن عدد من المؤشرات التي تساعد على زيادة فعالية الأداء والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمعتمرين من قبل الأطراف المختلفة والله ولي التوفيق .

أهداف البحث :

يهدف هذا البحث بوجه عام إلى تقصي إجراءات قدوم المعتمرين في منافذ الدخول ، وسوف يكون التركيز على مطار الملك عبد العزيز بجدة، وميناء جدة الإسلامي ، ومعرفة المواقف التي يحصل فيها تكدس أو ثغرات ، ليتسنى

معرفـةالنقاط التـي تـساعد علـى فعاليـة الأداء ، ويتفـرع مـن الهـدف الـرئيس عـدد مـن الأهداف وهي كما يلي :

١) تقصي إجراءات قدوم المعتمرين في منافذ الدخول .

٢) تحديد أماكن معوقات الأداء .

٣) اقتراح الحلول التي تسهم في تحسين الأداء وتطويره .

أهمية البحث :

تكمـن أهميـة البحـث فـي كونـه يتنـاول دراسـة تقـصي الإجـراءات الإداريـة لقـدوم المعتمـرين مـن منافـذ الـدخول وتحديـد معوقـات الأداء ، وذلـك عـن طريـق أخـذ آراء المعتمـرين أنفـسهم خاصـة بعـد أن أصـدرت وزارة الحـج اللائحـة التنفيذيـة لتنظـيم خـدمات العمـرة فـي عـام ١٤٢٠هـ للارتقـاء بالخـدمات المقدمـة للـسماح بزيـادة أعـداد المعتمـرين فـي كـل عـام مـن خـلال زيـادة أوقـات العمـرة لتكـون طيلـة العـام بـدلاً مـن أشـهر محـددة ، ورغـم أن النظـام حـدد الآليـة التـي تقـوم بهـا شـركات العمـرة لتقـديم أفـضل الخـدمات إلا أن بعـض الدراسـات الـسابقة أشـارت إلـى وجـود مـشكلات عـدة تـؤثر علـى تقـديم هـذه الخـدمات خاصـة فـي منافـذ الـدخول . ومـن ثـم تكمـن أهميـة دراسـة تقـصي الإجـراءات الإداريـة لقـدوم المعتمـرين لتحديـد المعوقـات واقتـراح الحلول المناسبة التي تسهم في زيادة فعالية الأداء .

أسئلة البحث :

س١ / ما الإجراءات المتبعة لقدوم المعتمرين في منافذ الدخول ؟

س٢ / ما أهم معوقات الأداء ؟

س٣ / ما الحلول التي تسهم في زيادة فعالية الأداء ؟

إجراءات الدراسة :

أولاً : منهج البحث :

يقوم البحث على الدراسة النظرية في مراجعة البحوث والدراسات التي أجريت حول موضوع البحث واللائحة التنفيذية لتنظيم خدمات المعتمرين وعلى الدراسة الميدانية القائمة على نموذج الاستبانة على مفردات عينة البحث .

ثانياً : المجتمع والعينة :

حيث إن الهدف العام لهذا البحث هو دراسة تقصي الإجراءات الإدارية لقدوم المعتمرين في منافذ الدخول لمعرفة السلبيات والإيجابيات لتحديد الأساليب التي تساعد على تسهيل الإجراءات وتحسين الأداء ، لذا فإن المجال الموضوعي للبحث يشمل وصف الإجراءات التي يمر بها المعتمر وللحصول على البيانات فإن الباحثين وزعا إستبانة على عينة من المعتمرين خلال شهري شعبان ورمضان لعام ١٤٢٤هـ موزعة على معظم الجنسيات بنسبة مناسبة لأعداد القادمين أثناء تأديتهم لنسك العمرة ، وقد كان حجم عينة الدراسة حوالي (١٠٢٧) فرداً. وقد أخذ التمثيل النسبي في الاعتبار عند أخذ هذه العينة .

ثالثاً : أداة جمع المعلومات :

لقد تم جمع المعلومات عن طريق الاستبانات التي صممت من أجل ذلك وكانت الاستبانة مكونة من جزءين .

الجزء الأول : يتعلق بالمعلومات الأولية مثل : العمر والمستوى التعليمي والمصاحبين للمعتمر واسم شركة العمرة وعدد مرات العمرة والجنسية ونوع تأشيرة الدخول .

أما الجزء الثاني : فيتعلق بالمعلومات الأساسية حيال إجراءات الدخول وهي : وسيلة النقل وتاريخ القدوم والعقد المبرم وإجراءات النزول من وسيلة النقل ، واستقبال الجوازات والتفتيش وتحميل العفش واستقبال المندوب وسرعة تعرف المندوب عليهم ومدى توفير وسيلة النقل إلى المدن المقدسة .... الخ .

وقد تم بناء هذه الأسئلة بعد حصر دقيق للإجراءات التي يمر بها المعتمر .

رابعاً : خطة جمع المعلومات :

نظراً لكون الهدف الرئيس للبحث هو تقصي الإجراءات التي يمر بها المعتمر عند القدوم ومعرفة مواقع التأخير والصعوبات التي تواجهه ، فقد قام الباحثان بجمع المعلومات الميدانية بعد وصول المعتمرين إلى مكة المكرمة وتعرضهم لكامل خطوات الإجراءات التي يتوقع أن يمروا بها ضماناً للتعرف على جميع الأوجه المتعلقة بالإجراءات وعليه فقد بدأ العمل في آخر شهر شعبان و كامل شهر رمضان المبارك وذلك عند مقابلة المعتمرين قرب الحرم أو في مساكنهم .

الدراسات السابقة:

يستعرض هذا الجزء من البحث الدراسات السابقة ذات الصلة المباشرة أو القريبة بموضوع البحث وقد كانت كالتالي :

١) دراسة : المالكي (١٤٠٩هـ) عن " مكتب الوكلاء الموحد ودوره في تقديم الخدمات في استقبال الحجاج وتهيئة وسائل النقل المناسبة لنقلهم إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة وفي ترحيلهم إلى بلادهم" وقد ذكرت الدراسة أنها اعتمدت في جمع مادتها العلمية على استبانة وزعت على الحجاج وعلى المقابلات الشخصية التي أجريت مع المسئولين في مكتب الوكلاء الموحد وغيرهم بالإضافة إلى المشاهدات أثناء جمع المعلومات الميدانية وقد توصلت الدراسة إلى أن غالبية الحجاج الذين شملتهم

الدراسة استحسنوا الخدمات التي قدمها لهم مكتب الوكلاء الموحد سواء في استقبالهم في المطار أو في تهيئة وسائل النقل المناسبة وقد تراوحت نسبتهم ما بين (٦١,٩ %) إلى (٩٢ %) من العينة ، وأن نسبة (٢٤,٤%) إلى (٣٨,١ %) من الحجاج يرون أن هناك سلبيات تتمثل في الانتظار الطويل في الاستقبال ، وعدم مساعدة الحجاج في إنهاء الإجراءات والنقص في القوى العاملة وعدم توجيه المسئولين ، وسوء المعاملات من قبل مكتب الوكلاء الموحد ، أثبتت الدراسة وجود تحسن كبير في خدمات مكتب الوكلاء الموحد حيث ذهبت نسبة (٩٢ %) من الحجاج الذين سبق لهم أداء الحج في سنوات سابقة إلى وجود تحسين وتطوير وتهيئة وسائل نقل مناسبة .

٢) دراسة : الورداني (١٤١٤هـ) : عن " نظام استقبال الحجاج بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة بطرق المحاكاة على الحاسب الآلي" تعرض البحث لاقتراح طرق عملية لإنهاء إجراءات استقبال الحجاج في فترة مثلى خاصة وأن إجراءات استقبال الحجاج تتحكم فيها عوامل كثيرة ومتواصلة، وقد توصلت الدراسة إلى أن متوسط الوقت الذي يقضيه الراكب بالمكار منذ لحظة وصوله وحتى مغادرته للصالة يصل إلى (٩٢) دقيقة تقريباً لراكب الطائرات الصغيرة وإلى (١٠٢) دقيقة تقريباً لراكب الطائرات الكبيرة ، كما أن متوسط وقت الانتظار بالصالة قبل بدء إجراءات الجوازات يصل إلى (٣٢) دقيقة ؟

كما أفادت الدراسة أن النظام الحالي يعمل حالياً بأقصى طاقة متوافرة ، وأنه بزيادة متوسط عدد مفتشي الجمارك الفعلي إلى (١٢) مفتشاً أمكن إنقاص متوسط الوقت الذي يقضيه الراكب بالمطار بنسبة (٥ %) وهو أقرب إلى الوضع الأمثل .

٣) ومن جانب آخر تعرضت دراسة (البار وآخرون ، ١٤١٨هـ) إلى " تقويم تجربة استقبال الحجاج في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة " وقد بينت الدراسة أنه بعد تحليل المعلومات التوقيتية والميدانية فإنها توصلت إلى :

أن متوسطات الأزمنة التي استغرقتها الإجراءات في الصالات الداخلية بالمطار قد أدت إلى انسيابية حركة الحجاج وسرعة إنهاء إجراءاتهم حيث كان متوسط زمن إنهاء إجراءات الرحلات ساعتين وخمس دقائق ، في حين كان متوسط زمن بقاء إجراءات الراكب الواحد في تلك الصالات (١١) دقيقة وثانيتين .

كما لاحظ فريق البحث كثرة التداخلات بين مهام الجهات العاملة في ساحة الترحيل ، وأشارت نسبة كبيرة من الحجاج في العينة تصل إلى (٥٠,٧%) من إجمالي العينة إلى طول المدة التي قضوها تحت الخيام .

٤) دراسة : برهمين وآخرين (١٤١٩هـ) : " تقويم المرافق والخدمات في صالة الحجاج بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة لموسم عام حج ١٤١٩هـ" فقد هدفت الدراسة إلى تحليل مستوى أداء المرافق المختلفة في المطار خاصة في أوقات الذروة ومعرفة مدى ملاءمتها وكفاءتها لأعداد الحجاج ، وقياس مستوى الرضا عند الحجاج والمسئولين بالمطار عن المرافق والخدمات المتوافرة ، واقتراح الحلول التي من شأنها تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للحجاج في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها ما يلي :

١- أن أعمار أكثر من نصف عدد الحجاج في العينة تقع ما بين (٣١ – ٥٠) سنة حيث تمثل نسبة (٦٠,٥ %) من إجمالي العينة ، وهذه السن تمثل النضوج الجسدي والعقلي والقدرة على الكسب المادي الذي يمكنهم من أداء الفريضة .

٢- أن المستوى التعليمي للحجاج يعتبر عالياً حيث بلغت نسبة الجامعيين فيهم (٤٢,٧ %) من إجمالي العينة .

٣- أن عدد دورات المياه بالمطار (بنسبة ٥٧ %) من إجمالي العينة كاف ، إلا أن هناك نسبة (٣٤,٩ %) من إجمالي العينة أفادت بعدم توافر النظافة فيها مع الموافقة على كفاية العدد .

٤- تبين أن وسائل الاتصال (التلفونات) متوافرة في المطار بنسبة (٧٠,٤ %) من إجمالي العينة ، بينما أفادت نسبة (١٩,٤ %) بعدم توفرها ، أما النسبة الباقية وتمثل (٩,٨ %) أفادت بعدم توافرها .

٥- أثبت البحث أن أماكن الصلاة المخصصة غير كافية للأعداد الكبيرة المتواجدة في المطار من الحجاج حيث ذهبت نسبة (٣٤,٦ %) من إجمالي العينة إلى ذلك .

٦- اتضح أن معظم الحجاج بنسبة (٧٩,٤ %) من إجمال العينة كان تقويمهم للنظافة إيجابياً في حين أن نسبة (٢٠,٦ %) منهم ذهبت إلى عدم توافرها .

٧- أفادت نسبة (٢٧ %) من الحجاج في العينة بعدم وجود المساعدة في نقل أمتعتهم بالمطار في حين بلغت نسبة من أفادوا بتوافر تلك المساعدة (٧٣ %) من إجمالي العينة.

٨- تبين من البحث أن نسبة (٣٠,٨ %) من إجمالي العينة صرحت بعدم وجود المساعدة في إنهاء إجراءاتهم بالمطار غير أن النسبة الغالبة وتبلغ (٦٩,٢ %) أشارت إلى توافر تلك المساعدة.

٩- وجد أن نسبة (٣٩,٣ %) من إجمالي العينة غير مرتاح نفسياً من الانتظار في المطار وهذه النسبة ارتفعت كثيراً لدى بعض الجنسيات حتى وصلت إلى (٦٧,٣ %) لدى الحجاج اللبنانيين .

١٠- تبين من البحث أن سبب التكدس الرئيسي في المطار هو نزول الحجاج إلى المطار في وقت مبكر حيث كان معدل مدة انتظار الحجاج أكثر من (١٢) ساعة كما أن وجود الأمتعة الكثيرة مع الحجاج يؤدي إلى تأخير استكمال إجراءات السفر وبالتالي يسبب التكدس .

١١- أشارت الغالبية العظمى من الحجاج إلى توافر الأمن بالمطار بنسبة (٨٩,١%) من إجمالي العينة .

من ا ستعرض ا لدراسات السابقة يمكن استخلاص النتائج التالية وهي :

أن هذه الدراسات تناولت بعض إجراء الموضوع وكانت تتعلق بالحجاج فقط في حين يتناول البحث الحالي موضوع " تقصي إجراءات قدوم المعتمرين ومدى ارتباطها بلائحة تنظيم خدمات المعتمرين" .

٥) دراسة : الكحلوت (١٤٢١هـ) بعنوان : ((تنظيم خدمات المعتمرين والزوار من وجهة نظر المعتمرين ومقدمي الخدمات وقد ركزت الدراسة على تقييم نظام العمرة الجديد من وجهة نظر المعتمرين ومقدمي الخدمات في عينة مكونة من (٢٠٨) معتمرين.

وقد بينت الدراسة أن أغلب الصعوبات التي تواجه مؤسسات العمرة تتركز في عدم فهم المعتمرين وبعض مكاتب السياحة في الخارج تنظيم العمرة الجديد وإجراءاته الذي أدى بدوره إلى التأخر في إصدار التأشيرات رغم أن ٨٥ % من شركات العمرة يستخدمون الحاسب الآلي في نقل

المعلومات وأهم المشاكل التي يقابلونها تتمثل في عدم الربط بين الوزارة والجهات الحكومية الأخرى لتسهيل إجراءات الدخول ، البطء الشديد في الجوازات والتفتيش في معبر الدخول .

اللائحة التنفيذية لتنظيم خدمات العمرة

لعله من المفيد أن نشير بإيجاز إلى اللائحة التنفيذية لتنظيم خدمات العمرة الصادرة في عام ١٤٢٠هـ وما اشتملت عليه من إجراءات وآليات ، حيث يتوقف على أساس ذلك مدى التكامل والتنسيق لتحقيق الارتقاء بالخدمات المقدمة للمعتمرين .

فلقد نشرت وزارة الحج النص الرسمي الكامل لتنظيم خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف القادمين من خارج المملكة العربية السعودية ، الصادر بقرار مجلس الوزراء في المملكة العربية السعودية رقم (٩٣) وتاريخ ١٤٢٠/٦/١٠هـ ، واللائحة التنفيذية للتنظيم الصادرة بموافقة صاحب السمو الملكي وزير الداخلية ورئيس لجنة الحج العليا ، وقرار وزير الحج رقم (١٩٧/ق/م) في ١٤٢٠/١٢/٢١هـ .

وقد كان هذا التنظيم لتسهيل أداء العمرة والزيارة أمام جموع المسلمين ويجعل منها أمراً ميسوراً متاحاً لكل من أراد ذلك ، وتقدم خدمات المعتمرين من قبل مؤسسات وشركات عمرة وتتولى وزارة الحج مسئولية الإشراف عليها ، ومراقبة حسن أدائها ، والتأكد من دقة تنفيذ التزاماتها والعمل على رفع كفاءة العاملين بها وتصدر التراخيص اللازمة لها .

حيث تلتزم مؤسسات وشركات العمرة المرخص لها في المملكة باستقبال المعتمرين وتأمين سكنهم في الفنادق والشقق المفروشة ، ومن أهداف النظام الجديد الارتقاء بمستوى الخدمة التي تقدم للمعتمرين وتوحيد مستوياتها ، وجعل فترة العمرة تسعة أشهر بدلاً من أربعة أشهر ، ومعالجة سلبيات تخلف بعض المعتمرين ، وتنمية أطر التعامل الاقتصادي بين المملكة والبلدان الإسلامية ، وتسخير التقنية الإلكترونية الحديثة للارتقاء بخدمات المعتمرين ، وإشراك القطاع الخاص في جميع الخدمات التي تقدم للمعتمر وزائر مسجد المصطفى صلى الله عليه وسلم ، وكذلك حماية حقوق المعتمرين بتنظيم العقد بينهم وبين من يقوم بأداء الخدمة لهم .

وقد أدى هذا التنظيم الجديد إلى زيادة أعداد المعتمرين حيث وصلت في عامها الثالث بعد تطبيقه إلى مليوني معتمر وسوف تزداد أعدادهم إلى أضعاف هذا العدد ؛ ولمزيد من المعلومات عن هذا التنظيم تراجع اللائحة التنفيذية حيث إنها مطبوعة على شكل كتيب وتقوم وزارة الحج بتوزيعه مجاناً .

تحليل وتفسير النتائج

بعد جمع المعلومات من عينة البحث تم الحصول على (١٠٢٧) استمارة وكانت الأسئلة فيها شاملة المعلومات التي يقابلها المعتمر والزائر في تنفيذ إجراءات قدومه الإدارية حيال تأدية النسك ، وقد أدخلت جميع هذه المعلومات في الحاسب الآلي ليتم تحليلها إحصائياً لتحديد النتائج التي تم الوصول إليها وقد ركزت الأسئلة على المعلومات التالية :

(١) تحديد أعمار المعتمرين والزوار :

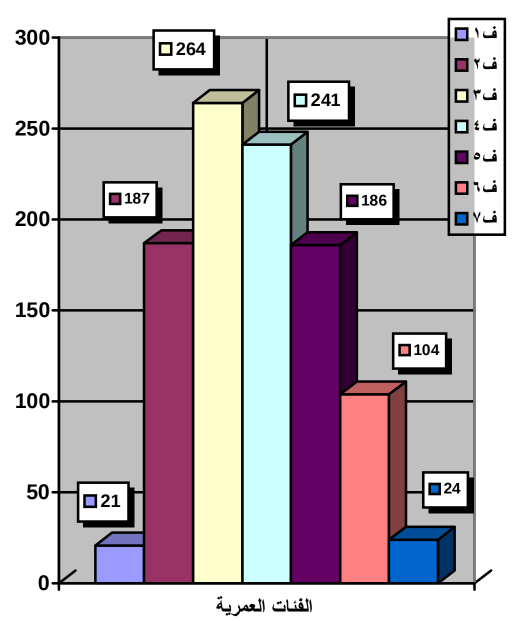
من خلال دراسة الجدول رقم (١) يتضح أن أعمار نصف العينة في سن الرجولة ، حيث إن الذين أعمارهم من (٣١ ــ ٥٠ عاماً) بلغت نسبتهم (٤٩,٢ %) ، كما أن كبار السن والشباب قد تقاربت نسبتهم ، حيث إن الذين أعمارهم من (٢١ ـ ٣٠ عاماً) ومن (٥١-٦٠ عاماً) كانت نسبة كل منهم (١٨%) ، أما الشيوخ والذين أعمارهم أكثر من (٦٠عام) فقد بلغت نسبتهم (١٢,٤ %) ، في حين صغار السن والذين أعمارهم أقل من (٢٠ عام) قد كانت نسبتهم (٢ %).

وبشكل عام فإن نسبة صغار السنة والشيوخ لا تمثل إلا قرابة (١٥ %) من المعتمرين ، أما متوسط أعمار المعتمرين فقد كان (٤٤ عاماً) وأكبر المعتمرين سناً هو (٩٥ عاماً) .

١ – التوزيع التكراري لاستجابات عينة الدراسة الكلية :

جدول رقم (١) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية
حسب الفئات العمرية (ن = ١٠٢٧) :

الفئات العمرية :	ت	%
١ / ٢٠ سنة فأقل	٢١	٢,٠
٢ / من ٢١ – ٣٠ سنة	١٨٧	١٨,٢
٣ / من ٣١ – ٤٠ سنة	٢٦٤	٢٥,٧
٤ / من ٤١ – ٥٠ سنة	٢٤١	٢٣,٥
٥ / من ٥١ – ٦٠ سنة	١٨٦	١٨,١
٦ / من ٦١ – ٧٠ سنة	١٠٤	١٠,١
٧ / أكبر من ٧٠ سنة	٢٤	٢,٣
المجموع الكلي	١٠٢٧	١٠٠,٠
المتوسط الحسابي للعمر خام	٤٣,٧٤	
الانحراف المعياري	١٣,٦٧	
أقل عمر	١٣	
أكبر عمر	٩٥	



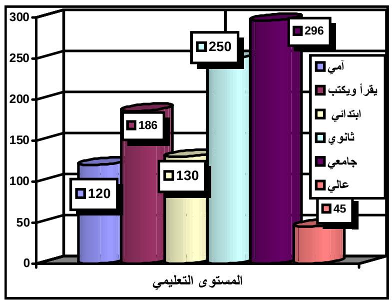
٢) المستوى التعليمي :

يمكن تصنيف المستوى التعليمي لعينة الدراسة إلى ستة مستويات حيث إن التعليم يعد من أهم المتغيرات التي تؤثر على مدى معرفة الإجراءات الإدارية ، ومن خلال دراسة الجدول رقم (٢) يتضح أن أعلى نسبة من العينة كانت للمستوى الابتدائي والمتوسط حيث بلغت نسبتها (٢٥,٧ %) ، ثم المستوى الثانوي حيث بلغت نسبتها (٢٣,٥ %) أما المستوى الجامعي فقد تساوى مع من مستواهم يقرأ ويكتب حيث بلغت نسبة كل منهما (١٨ %) ، أما المستوى العالي فقد بلغت نسبتهم (١٠,١ %) ، في حين أن الأميين كانت نسبتهم قليلة جداً حيث لم تتجاوز (٢ %) ، وبهذا يتضح أن غالبية المعتمرين والزوار متعلمون وهذا يسهل التعامل معهم ويضمن تفهمهم للإجراءات الإدارية والميدانية .

جدول رقم (٢) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية

حسب المستوى التعليمي (ن = ١٠٢٧) :

المستوى التعليمي :	ت	%
١ / أمي	٢١	٢,٠
٢ / يقـرأ ويكتـب	١٨٧	١٨,٢
٣ / ابتـدائي ومتوسـط	٢٦٤	٢٥,٧
٤ / ثـانوي	٢٤١	٢٣,٥
٥ / جـامعي	١٨٦	١٨,١
٦ / عـالي	١٠٤	١٠,١
المجموع الكلي	١٠٢٧	١٠٠,٠



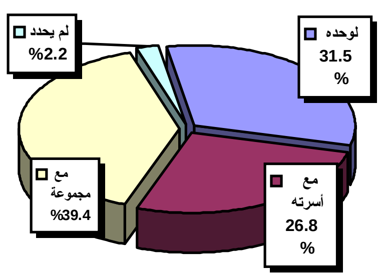
<u>(٣) قدوم المعتمرين فرادى أو على شكل مجموعات :</u>

معرفة كيفية قدوم المعتمرين على شكل مجموعات يفيد القائمين على الخدمة في تهيئة الأماكن والوسائل المناسبة لكل شكل من هذه الأشكال ويظهر من جدول رقم (٣) أن من قدموا على شكل مجموعات تمثل أعلى نسبة من العينة حيث بلغت (٣٩,٤%) في حين أن من قدم وحدة مثلث نسبته (٣١,٥ %) ، أما من قدم مع أسرته فقد بلغت نسبتها (٢٦,٨ %) ، وإذا اعتبرنا من أتوا مع أسرهم ضمن من أتوا على شكل مجموعات فإنه بذلك ترتفع نسبة المجموعات إلى (٦٦,٢ %) أي ثلثي العينة ، وهذا يتطلب الترتيب للمجموعات بشكل كبير .

جدول رقم (٣) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية

حسب المصاحبين للمعتمر (ن = ١٠٢٧) :

المصاحبين للمعتمر :	ت	%
١ / لوحده	٣٢٤	٣١,٥
٢ / مـع أسـرته	٢٧٥	٢٦,٨
٣ / مـع مجموعـة	٤٠٥	٣٩,٤
٤ / لـم يحـدد	٢٣	٢,٢
المجموع الكلي	١٠٢٧	١٠٠,٠



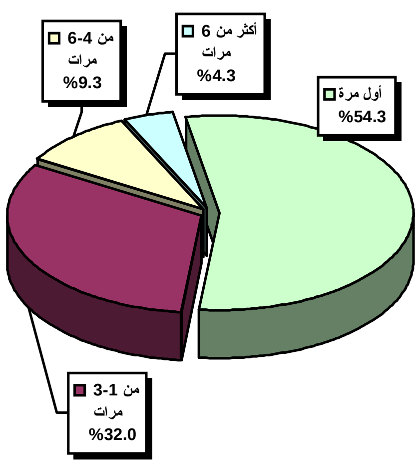
(٤) عدد مرات العمرة للمعتمرين

بدراسة الجدول رقم (٤) يتضح أن عدد مرات العمرة للمعتمرين كانت موزعة إلى أربع فئات ، فمن كانت هذه أول عمرة لهم بلغت نسبتهم (٥٤,٣ %)، وأما من سبقت له عمرة إلى ثلاث عمرات كانت نسبتهم (٣٢ %) ، وأما من سبقت له من أربع عمرات إلى ست عمرات فكانت نسبتهم (٩,٣ %) في حين أن من سبق له أداء أكثر من ست عمرات فإن نسبتهم (٤,٣ %) ، ويظهر جلياً أن أكثر من نصف العينة ممن قدموا لأداء العمرة لأول مرة وذلك يؤكد أهمية تسهيل الإجراءات وتعريفهم عليها .

جدول رقم (٤) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية
حسب فئات مرات العمرة السابقة (ن = ١٠٢٧) :

فئات مرات العمرة السابقة :	ت	%
١ / أول مرة	٥٥٨	٥٤,٣
٢ / من ١ – ٣ مرات	٣٢٩	٣٢,٠
٣ / من ٤ – ٦ مرات	٩٦	٩,٣
٤ / أكثر من ٦ مرات	٤٤	٤,٣
المجموع الكلي	١٠٢٧	١٠٠,٠

المتوسط الحسابي لعدد مرات العمرة السابقة*	٣,٤٣
الانحراف المعياري	٣,٠٥
القيمة المنوالية	٢
أقل عدد مرات عمرة سابقة	١
أكبر عد مرات عمرة سابقة	٢٠



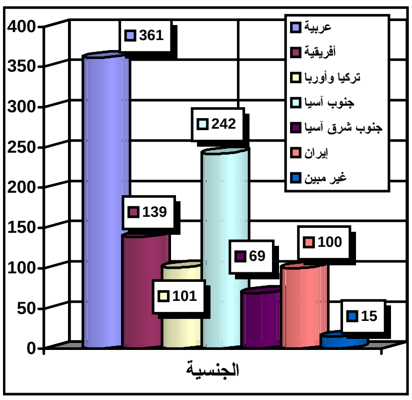
* الإحصاءات الوصفية الواردة في الجدول (٥) تمت بعد استبعاد المعتمرين لأول مرة .

<u>(٥) جنسيات المعتمرين :</u>

جدول رقم (٦) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية

حسب فئات الجنسيات (ن = ١٠٢٧) :

فئات الجنسيات :	ت	%
١ / الدول العربية	٣٦١	٣٥,٢
٢ / الــدول الإفريقيــة غيــر العربيــة	١٣٩	١٣٥,٥
٣ / تركيــا ومــسلمي أوربــا وأمريكــا	١٠١	٩,٨
٤ / دول جنـــــوب آســــــيا	٢٤٢	٢٣,٦
٥ / جنـــــوب شـــرق آســــيا	٦٩	٦,٧
٦ / إيـــــــــــــــــــران	١٠٠	٩,٧
٧ / جنـــــسيات غيـــر مبينـــــة	١٥	١,٥
المجموع الكلي	١٠٢٧	١٠٠,٠



الجـدول رقـم (٥) يعـرض جنـسيات المعتمـرين الـذين تعرضـوا للإجـراءات الإداريـة فـي منافـذ الـدخول عنـد تأديـة النـسك وقـد حـددت فـي سـتة فـروع ويتـضح أن أعلـى نـسبة مـن هـذه الجنـسيات هـي الجنـسية العربيـة حيـث بلغـت (٣٥,٢ %) ثـم تــأتي بعــد ذلــك جنــوب آســيا حيــث بلغــت (٢٣,٦ %) ثــم تــأتي بعــد ذلــك الــدول الأفريقيــة غيــر العربيــة حيــث بلغــت (١٣,٥ %) ثــم يــأتي بعــد ذلــك تركيــا ومــسلمو أوربـا وأمريكـا حيـث بلغـت (٩,٨ %) ثـم يـأتي بعـد ذلـك إيـران حيـث بلغـت (٩,٧ %) يأتي في الأخير من جنسيات العينة جنوب شرق آسيا حيث بلغت (٦,٧ %)

جدول رقم (٧) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية
حسب الجنسية الأساسية (ن = ١٠٢٧) :

الجنسية :	ت	%	الجنسية :	ت	%	الجنسية :	ت	%
عمان	٧	٠,٧	الأردن	٦	٠,٦	سوريا	٢٥	٢,٤
العراق	٢٥	٢,٤	فلسطين	٣٠	٢,٩	لبنان	٣١	٣,٠
اليمن	٣٠	٢,٩	الجزائر	٢٥	٢,٤	جيبوتي	٢	٠,٢
السودان	٣١	٣,٠	الصومال	١٣	١,٣	ليبيا	٢٠	١,٩
مصر	٨٣	٨,١	المغرب	٣٣	٣,٢	أفغانستان	٢٥	٢,٤
أندونوسيا	٤٠	٣,٩	إيران	١٠٠	٩,٧	باكستان	١٢٨	١٢,٥
الهند	٤١	٤,٠	بنجلاديش	٤٨	٤,٧	تايلاند	١	٠,١
تركيا	٤٤	٤,٣	سنغافورة	٢٥	٢,٤	ماليزيا	٣	٠,٣
أثيوبيا	٥	٠,٥	تشاد	١٣	١,٣	جنوب أفريقيا	٢٩	٢,٨
بنين	٨	٠,٨	ساحل العاج	١	٠,١	السنغال	٨	٠,٨
غانا	١٣	١,٣	غينيا	٦	٠,٦	الكاميرون	٥	٠,٥
كينيا	٤	٠,٤	مالي	٢	٠,٢	نيجيريا	٢٣	٢,٢
النيجر	٢٢	٢,١	بريطانيا	٢٠	١,٩	الولايات المتحدة الأمريكية	٢٥	٢,٤
اتحاد روسيا	١١	١,١	ألمانيا	١	٠,١	جنسية غير محددة	١٥	١,٥
المجموع الكلي							١٠٢٧	١٠٠,٠

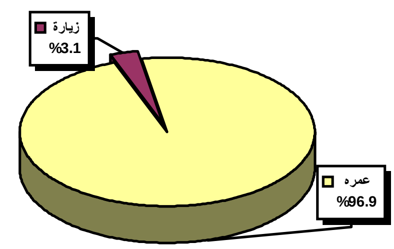
(٦) أنواع تأشيرات الدخول للمعتمرين :

الجدول رقم (٨) يوضح أنواع التأشيرات التي دخل بموجبها المعتمرون أرض الحرمين الشريفين ، حيث ظهر أن غالبية المعتمرين قد دخلوا بموجب تأشيرة عمرة فقد كانت نسبتهم (٩٦,٩%) ، أما الذين قدموا بموجب

تأشيرة زيارة فبلغت نسبتهم (٣,١%) ،ومن ذلك يتضح أن القادمين للعمرة معظم تأشيراتهم للدخول كانت تأشيرات عمرة ، ما عدا نسبة بسيطة جداً لا تمثل ثقلاً كبيراً . وهذا ما يتيح أن يعد إجراء خاص للعمرة .

جدول رقم (٨) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية
حسب نوع تأشيرة الدخول للملكة (ن = ١٠٢٧) :

نوع تأشيرة الدخول :	ت	%
١ / عمرة	٩٩٥	٩٦,٩
٢ / زيارة	٣٢	٣,١
٣ / ترانزيت	-	-
٤ / أخرى	-	-
المجموع الكلي	١٠٢٧	١٠٠,٠

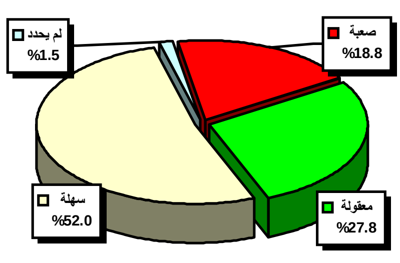


(٧) صعوبة إجراءات الحصول على *تأشيرة الدخول* :

يظهر من الجدول رقم (٩) إفادة العينة عن مدى الصعوبات التي تواجههم في إجراءات الحصول على تأشيرة الدخول وقد أفاد بسهولة الحصول عليها (٥٢ %) من العينة . أما من ذكر بأن إجراءات الحصول على التأشيرة معقولة فكانت نسبتهم (٢٧,٨%) ، في حين أن من ذكر بأن إجراءات الحصول على التأشيرة صعبة فبلغت نسبتهم (١٨,٨%) وهذه نسبة لها تأثيرها إذا ما أخذنا في الاعتبار أن أعداد المعتمرين ستزيد في المستقبل .

جدول رقم (٩) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية
حسب الإفادة عن صعوبة إجراءات الحصول على تأشيرة الدخول (ن = ١٠٢٧) :

هل إجراءات الحصول على تأشيرة الدخول:	ت	%
١ / صعبة	١٩٣	١٨,٨
٢ / معقولة	٢٨٥	٢٧,٨
٣ / سهلة	٥٣٤	٥٢,٠
٤ / لم يحدد	١٥	١,٥
المجموع الكلي	١٠٢٧	١٠٠,٠

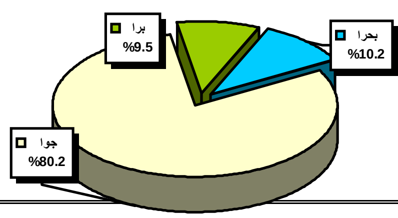


(٨) نوعية وسيلة السفر التي قدم عليها المعتمرون :

يوضـــح الجـــدول رقـــم (١١) نوعيـــة وســـائل النقـــل التـــي قـــدم عليهـــا المعتمـرون والـزوار وقـد كانـت الوسـيلة التـي جلبـت أكبـر عـدد مـنهم هـي الـرحلات الجويــة، و بلغـت نـسبتهم (٨٠,٢ %) ، ثـم يـأتي فـي المرتــبة الثانيــة مـن قـدموا عـن طريـق (البحـر) حيـث كانـت نـسبتهم (١٠,٢ %)، والبـاقي فـي المرتبـة الأخيـرة مـن قـدموا عـن طريـق البـر حيـث بلغـت نـسبتهم (٩,٥ %) ، وهـذا يـشير إلـى أن الجـو استحوذ على أربعة أخماس القادمين ومن ثم يتعيَن إعطاؤه الاهتمام الأكبر .

جدول رقم (١١) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية
حسب نوع وسيلة القدوم للمملكة (ن = ١٠٢٧) :

وسيلة النقل للمملكة :	ت	%
١ / براً	٩٨	٩,٥
٢ / بحـــــــــــــــــــراً	١٠٥	١٠,٢
٣ / جـــــــــــــــــــواً	٨٢٤	٨٠,٢
المجموع الكلي	١٠٢٧	١٠٠,٠

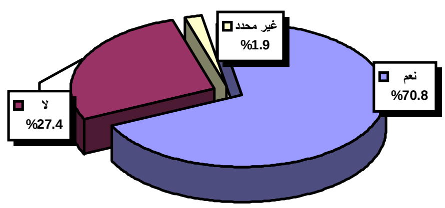


(٩) عقود المعتمرين وشمولها الانتقال إلى المدن المقدسة :

مـــن الجـــدول (١٢) يتـــضح أن (٧٠,٨ %) مـــن عقـــود المعتمـــرين والـزوار شـملت الانتقـال إلـى المـدن المقدسـة . فـي حـين أن (٢٧,٤ %) لـم يـشمل العقـد الانتقـال إلـى المـدن المقدسـة ، وهـذا الـذي يـسبب كثيـراً مـن الإشـكاليات ويظهـر بعض الثغرات في التنظيم .

جدول رقم (١٢) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية
حسب الإفادة عن شمول العقد مع شركة العمرة النقل لمكة المكرمة (ن = ١٠٢٧) :

هل شمل العقد النقل لمكة المكرمة :	ت	%
١ / نعم	٧٢٧	٧٠,٨
٢ / لا	٢٨١	٢٧,٤
٣ / غيـــــــــر محـــــــــدد	١٩	١,٩
المجموع الكلي	١٠٢٧	١٠٠,٠

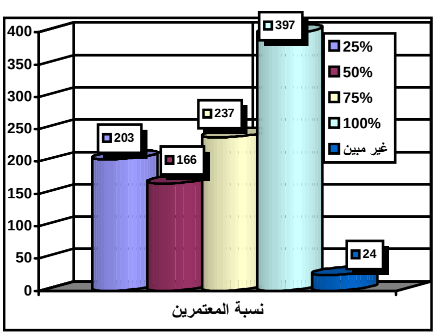


(١٠) حجم عدد المعتمرين في وسيلة النقل عند القدوم :

يتضح من الجدول رقم(١٣) أن حجم عدد المعتمرين في وسيلة النقل عند القدوم يمثل ربع الركاب في كل حملة بنسبة (١٩,٨%) ، ونصف عدد الركاب من الحملة بنسبة (١٦,٢%) وثلاثة أرباع عدد الركاب في الحملة بنسبة (٢٣,١ %) ، وجميع الركاب من المعتمرين في الحملة بنسبة (٣٨,٧%) ويظهر جلياً أن هناك أكثر من ثلث الرحلات جميع ركابها من المعتمرين ، وربع الرحلات أكثر من ثلاثة أرباع الركاب من المعتمرين مما يشير إلى أهميةترتيب رحلات خاصة للمعتمرين .

جدول رقم (١٣) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية
حسب الإفادة عن نسبة المعتمرين معهم بوسيلة القدوم للمملكة (ن = ١٠٢٧) :

نسبة المعتمرون بوسيلة القدوم :	ت	%
١ / ٢٥ %	٢٠٣	١٩,٨
٢ / ٥٠ %	١٦٦	١٦,٢
٣ / ٧٥ %	٢٣٧	٢٣,١
٤ / ١٠٠ %	٣٩٧	٣٨,٧
٥ / غيـــــــــر محـــــــــدد	٢٤	٢,٣
المجموع الكلي	١٠٢٧	١٠٠,٠

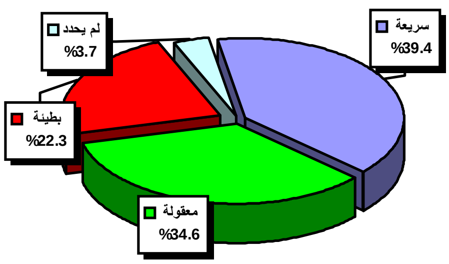


١١) إجراءات النزول من وسيلة النقل :

يظهر من الجدول رقم (١٤) الإفادة عن سرعة إجراءات النزول في منافذ الدخول بنسبة (٣٩,٤ %) ، وأما الإفادة بأن إجراءات النزول بشكل معقول فكانت بنسبة (٣٤,٦%) ، في حين الإفادة بأن إجراءات النزول من وسيلة النقل بأنها بطيئة فكانت بنسبة (٢٢,٣ %)

جدول رقم (١٤) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية
حسب الإفادة عن سرعة إجراءات النزول من وسيلة النقل بالمطار / الميناء (ن = ١٠٢٧) :

إجراءات النزول من وسيلة النقل :	ت	%
١ / سريعة	٤٠٥	٣٩,٤
٢ / معقولة	٣٥٥	٣٤,٦
٣ / بطيئة	٢٢٩	٢٢,٣
٤ / لم يحدد	٣٨	٣,٧
المجموع الكلي	١٠٢٧	١٠٠,٠

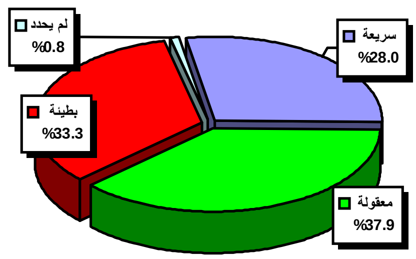


١٢) إجراءات الاستقبال في قسم الجوازات :

الجدول رقم (١٥) يوضح الإفادة عن إجراءات الاستقبال في قسم الجوازات في منافذ الدخول . فمن ذكر بأن الإجراءات كانت سريعة كانت نسبتهم (٢٨%) ، أما من أفاد بأن الإجراءات كانت معقولة فبلغت نسبتهم (٣٧,٩%) ، في حين من أفاد بأن الإجراءات كانت بطيئة كانت نسبتهم (٣٣,٣ %) فهنا البطء كانت نسبته أعلى من نسبة الإجراءات السريعة وهذا أمر يحتاج إلى عناية.

جدول رقم (١٥) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية
حسب الإفادة عن سرعة إجراءات الاستقبال في قسم الجوازات (ن = ١٠٢٧) :

إجراءات الاستقبال في قسم الجوازات :	ت	%
١ / سريعة	٢٨٨	٢٨,٠
٢ / معقولـــــــــــــــــــــــــــــة	٣٨٩	٣٧,٩
٣ / بطيئـــــــــــــــــــــــــــــــة	٣٤٢	٣٣,٣
٤ / لـــــــــــم يحـــــــــــدد	٨	٠,٨
المجموع الكلي	١٠٢٧	١٠٠,٠

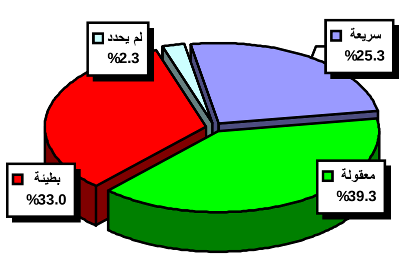


(١٣) إجراءات التفتيش :

يتــضح مــن الجــدول رقــم (١٦) الإفــادة عــن إجــراءات التفتــيش فــي منافــذ الــدخول حيــث أفــادوا بــأن الإجــراءات كانــت ســريعة بنــسبة (٢٥,٣ %) ، أمــا الــذين أفــادوا بــأن إجــراءات التفتــيش كانــت معقولــة فكانــت نــسبتهم (٣٩,٣ %) ، فــي حــين مــن أفــاد بــأن إجــراءات التفتــيش كانــت بطيئــة فبلغــت نــسبتهم (٣٣ %) وهــي نــسبة كبيرة إلى حد ما .

جدول رقم (١٦) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية
حسب الإفادة عن سرعة إجراءات التفتيش في المطار / الميناء / المنفذ البري (ن = ١٠٢٧) :

إجراءات التفتيش في المطار / الميناء / المنفذ :	ت	%
١ / سريعة	٢٦٠	٢٥,٣
٢ / معقولـــــــــــــــــــــــــــــة	٤٠٤	٣٩,٣
٣ / بطيئـــــــــــــــــــــــــــــــة	٣٣٩	٣٣,٠
٤ / لـــــــــــم يحـــــــــــدد	٢٤	٢,٣
المجموع الكلي	١٠٢٧	١٠٠,٠



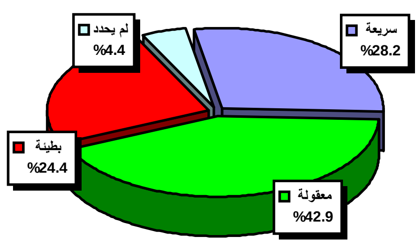
(١٤) إجراءات تحميل العفش في الحافلة :

الجــدول رقــم (١٧) يظهــر نتــائج إجــراءات تحميــل العفــش فــي الحافلــة مــن عنــد منافــذ الــدخول حيــث أفــادت عينــة الدراســة بــأن إجــراءات تحميــل العفــش فــي الحافلــة ســريعة بنــسبة (٢٨,٢ %) ، أمــا الإفــادة بــأن إجــراءات تحميــل العفــش فــي الحافلــة معقولــة فبلغــت نــسبتها (٤٢,٩ %) فــي حــين كانــت الإفــادة بــأن إجــراءات تحميــل العفــش فــي الحافلــة بطيئــة فكانت نسبتها (٢٤,٤ %) .

جدول رقم (١٧) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية

حسب الإفادة عن سرعة إجراءات تحميل العفش في الحافلة (ن = ١٠٢٧) :

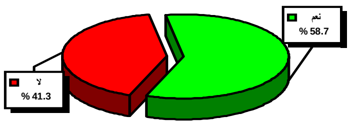
إجراءات تحميل العفش في الحافلة :	ت	%
١ / سريعة	٢٩٠	٢٨,٢
٢ / معقولة	٤٤١	٤٢,٩
٣ / بطيئة	٢٥١	٢٤,٤
٤ / لم يحدد	٤٥	٤,٤
المجموع الكلي	١٠٢٧	١٠٠,٠



(١٥) مدى تحديد أماكن خاصة لإجراءات القدوم:

يتــضح مــن الجــدول رقــم (١٨) الإفــادة عــن تخــصيص أمــاكن محــددة للمعتمــرين لإنهــاء إجــراءات قــدومهم بــصالة الجــوازات حيــث أفــاد بوجودهــا (٥٨,٧ %) مــن العينــة ، فــي حــين أن (٤١,٣ %) لــم تجــد أماكن خاصة بل كان الأمر مختلطا للجميع .

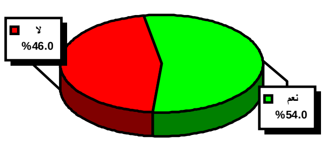
جدول رقم (١٨) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية
حسب الإفادة عن مدى وجود أماكن محددة للمعتمرين لإنهاء
إجراءات قدومهم بصالة الجوازات (ن = ١٠٢٧) :

توجد أماكن محددة للمعتمرين بصالة الجوازات:	ت	%	
١ / نعم	٦٠٣	٥٨,٧	
٢ / لا	٤٢٤	٤١,٣	
المجموع الكلي	١٠٢٧	١٠٠,٠	

(١٦) وجود مواقع لتجمع المعتمرين بعد إنهاء جميع الإجراءات في منافذ الدخول:

يوضح الجدول رقم (١٩) مدى وجود مواقع لتجمع المعتمرين بعد إنهاء جميع الإجراءات في منافذ الدخول من أجل التهيؤ للركوب في الحافلات والانتقال للمدن المقدسة، فقد أفادت العينة بوجود المواقع بنسبة (٥٤ %) ، في حين نفت وجود المواقع بنسبة (٤٦ %) وهي نسبة كبيرة .

جدول رقم (١٩) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية حسب الإفادة عن
مدى وجود مواقع لتجميع المعتمرين عند الإنهاء من إجراءات الجوازات والتفتيش (ن = ١٠٢٧) :

توجد مواقع لتجميع المعتمرين بعد انتهاء إجراءات القدوم :	ت	%	
١ / نعم	٥٥٥	٥٤,٠	
٢ / لا	٤٧٢	٤٦,٠	
المجموع الكلي	١٠٢٧	١٠٠,٠	

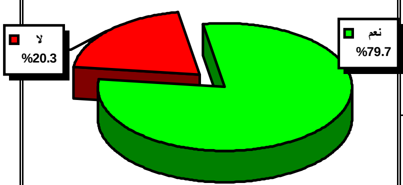
(١٧) استقبال مندوب شركة العمرة للمعتمرين :

الجدول رقم (٢٠) يظهر مدى استقبال مندوب شركة العمرة في منافذ الدخول للمعتمرين من عدمه حيث أفادت العينة باستقبال مندوب شركة العمرة لهم بنسبة (٧٩,٧%) ، في حين ذكروا بعدم الاستقبال لهم بنسبة (٢٠,٣ %)

وهـذا مـن أهـم أسـباب الافتـراش وظهـور ثغـرات فـي التنظـيم لعـدم اكتمـال حلقـة البرنـامج .

جدول رقم (٢٠) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية
حسب الإفادة عن مدى استقبال مندوب شركة العمرة في المطار / الميناء (ن = ١٠٢٧) :

هل استقبلكم مندوب شركة العمرة في المطار / الميناء :	ت	%
١ / نعم	٨١٩	٧٩,٧
٢ / لا	٢٠٨	٢٠,٣
المجموع الكلي	١٠٢٧	١٠٠,٠

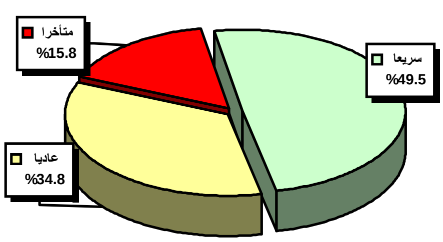


(١٨) تعرف مندوب شركة العمرة على المعتمرين :

يوضـح الجـدول رقـم (٢١) مـدى تعـرف منـدوب مؤسـسة العمـرة علـى المعتمـرين وقـد أفـادت العينـة بـأن تعـرف المنـدوب كـان سـريعاً بنـسبة (٤٩,٥ %) ، أمـا الـذين أفـادوا بـأن التعـرف كـان عاديـاً فكانـت نـسبتهم (٣٤,٨ %) ، فـي حـين أن مـن أفـاد بـأن التعـرف كـان متـأخراً فبلغـت نـسبتهم (١٨,٨ %) وهـي نـسبة لهـا تأثير على الأداء بشكل واضح .

جدول رقم (٢١) الموضح لتوزيع مجموعة من استقبلهم مندوب شركة العمرة من عينة الدراسة الكلية
حسب إفادتهم عن سرعة تعرف المندوب عليهم (ن = ٨١٩) :

تعرف المندوب كان :	ت	%
١ / سريعاً	٤٠٥	٤٩,٥
٢ / عاديـــــــــــــــــــاً	٢٨٥	٣٤,٨
٣ / متـــــــــــــــــــأخراً	١٢٩	١٨,٨
المجموع الكلي	٨١٩	١٠٠,٠

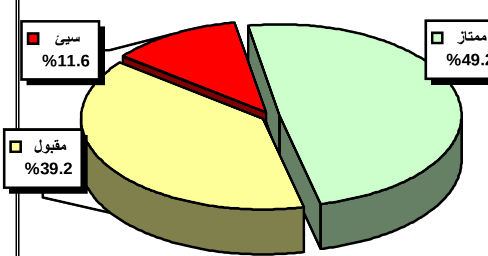


(١٩) نوعية استقبال مندوب شركة العمرة للمعتمرين :

يظهر الجدول رقم (٢٢) نوعية استقبال مندوب شركة العمرة للمعتمرين ، وقد أفادوا بأن استقبال المندوب لهم ممتازاً بنسبة (٤٩,٢ %) ، أما من أفاد بأن استقبال المندوب كان مقبولاً فكانت نسبتهم (٣٩,٢ %) في حين من أفاد بأن استقبال المندوب كان سيئاً فبلغت نسبتهم (١١,٦ %) ، ونحن نريد رضاهم ونريد أن ينفذ العقد معهم بأسلوب راقٍ.

جدول رقم (٢٢) الموضح لتوزيع مجموعة من استقبلهم مندوب شركة العمرة من عينة الدراسة الكلية حسب إفادتهم عن نوعية استقبال مندوب شركة العمرة لهم (ن = ٨١٩) :

استقبال المندوب كان :	ت	%
١ / ممتازاً	٤٠٣	٤٩,٢
٢ / مقبولاً	٣٢١	٣٩,٢
٣ / سيئاً	٩٥	١١,٦
المجموع الكلي	٨١٩	١٠٠,٠

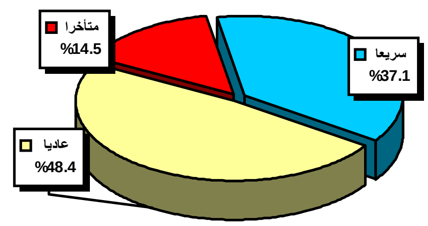


(٢٠) مدى قيام مندوبي شركة العمرة بإنهاء إجراءات المعتمرين :

الجدول رقم (٢٣) يظهر مدى قيام مندوب شركة العمرة بإنهاء إجراءات قدوم المعتمرين حيث أفادوا بأن قيام المندوب بإنهاء الإجراءات كان سريعاً بنسبة (٣٧,١%) ، أما الذين أفادوا بأن قيام المندوب بإنهاء الإجراءات كان عادياً فكانت نسبتهم (٤٨,٤ %) ، في حين أن الذين أفادوا بأن قيام المندوب بإنهاء الإجراءات كان متأخراً فبلغت نسبتهم (١٤,٥%) .

جدول رقم (٢٣) الموضح لتوزيع مجموعة من استقبلهم مندوب شركة العمرة من عينة الدراسة الكلية حسب إفادتهم عن سرعة قيام مندوب شركة العمرة بإنهاء إجراءاتهم (ن = ٨١٩) :

قيام المندوب بإنهاء الإجراءات كان :	ت	%
١ / سريعاً	٣٠٤	٣٧,١
٢ / عاديـــــــــــاً	٣٩٦	٤٨,٤
٣ / متــــــــــــأخراً	١١٩	١٤,٥
المجموع الكلي	٨١٩	١٠٠,٠

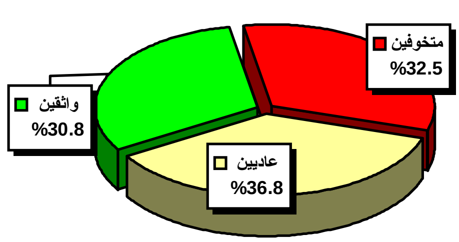


(٢١) تسليم وثائق السفر للمندوبين ومدى الثقة فيه :

يتضح من الجدول رقم (٢٤) استلام مندوب شركة العمرة وثائق السفر كالتذكرة وجواز السفر من المعتمرين والزوار عند استقبالهم في منافذ الدخول ومدى الثقة حيال ذلك وقد أفادت العينة بأنهم عندما سلموهم هذه الوثائق كانوا متخوفين بنسبة (٣٢,٥%) وأنهم عندما سلموهم هذه الوثائق كانوا عاديين بنسبة (٣٦,٨%) في حين أنهم عندما سلموهم هذه الوثائق كانوا واثقين بنسبة (٣٠,٨%) فيظهر أن ثلث العينة كان يشوبهم الخوف والقلق على وثائقهم.

جدول رقم (٢٤) الموضح لتوزيع مجموعة من استقبلهم مندوب شركة العمرة من عينة الدراسة الكلية حسب إفادتهم عن ثقتهم في المندوب عندما قاموا بتسليم وثائق سفرهم له (ن = ٨١٩) :

عندما سلمتم المندوب وثائق سفرهم كنتم :	ت	%
١ / متخوفين	٢٦٦	٣٢,٥
٢ / عـــــــــــاديين	٣٠١	٣٦,٨
٣ / واثقـــــــــــين	٢٥٢	٣٠,٨
المجموع الكلي	٨١٩	١٠٠,٠



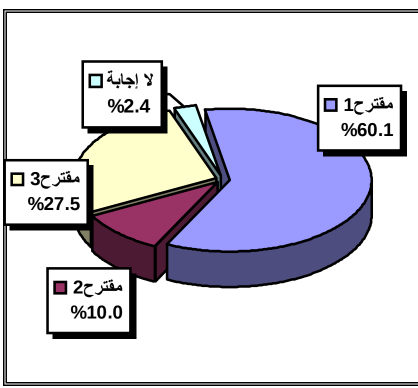
(٢٢) رأي المعتمرين فيمن يقوم باستقبالهم :

في الجدول رقم (٢٥) سؤال المبحوثين عن رأيهم حيال كون كل شركة عمرة تقوم باستقبال معتمريها فقط ، أو قيام ثلاث شركات ويكون بينها تنافس حيال حسن الخدمة وهذه الشركات الثلاث تقوم نيابة عن مجموعة محددة في استقبال المعتمرين وإيصالهم إلى شركات العمرة ، وهناك خيار ثالث على شاكلة ما ينفذ في الحج بأن تقوم شركة واحدة باستقبال جميع المعتمرين وإيصالهم لشركات العمرة وكانت إجابات المبحوثين على النحو التالي :

من أفاد بأن يكون لكل شركة عمرة مندوب يستقبل المعتمرين في منافذ الدخول بلغت نسبتهم (٦٠,١ %) ، ومن أفاد بأن يكون ثلاث مؤسسات لاستقبال جميع المعتمرين في منافذ الدخول كانت نسبتهم (١٠ %) ، في حين أن من أفاد بأن تقوم مؤسسة واحدة باستقبال جميع المعتمرين في منافذ الدخول بلغت نسبتهم (٢٧,٥%) ،وعند سؤالنا لمسئولي شركات العمرة وموظفي وزارة الحج كانوا يفضلون أن يقوم بهذا العمل " أي استقبال المعتمرين " ثلاث مؤسسات لكثرة مشاكل المندوبين الحالية مثل غيابهم وكثرة أعدادهم وعدم معرفتهم من قبل المعتمرين والمسئولين .

جدول رقم (٢٥) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية
حسب رأيهم في عدد المندوبين الذين ينهوا إجراءات استقبالهم (ن = ١٠٢٧) :

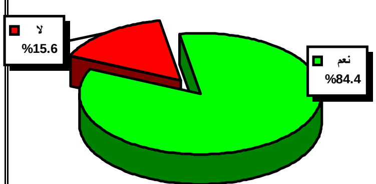
هل تفضلون أن ينهي إجراءات استقبالكم :	ت	%
١ / لكل شركة عمرة مندوب خاص	٦١٧	٦٠,١
٢ / ثلاثة مؤسسات تقوم باستقبال جميع المعتمرين	١٠٣	١٠,٠
٣ / مؤسسة واحدة تقوم بكامل الاستقبال مثل الحج	٢٨٢	٢٧,٥
٤ / لا إجابة	٢٥	٢,٤
المجموع الكلي	١٠٢٧	١٠٠,٠



(٢٣) مدى توفير مندوب شركة العمرة للمعتمرين وسيلة نقل إلى المدن المقدسة :

يوضح جدول رقم (٢٦) مجموعة من استقبلهم مندوب شركة العمرة في منافذ الدخول ومدى توفير وسيلة نقل لهم لنقلهم من منافذ الدخول إلى المدن المقدسة التي قدموا من أجل أداء النسك فيها ، وقد أفاد المبحوثين بأنه تم توفير وسيلة النقل لهم بنسبة (٨٤,٤%) ، في حين أن الذين لم توفر لهم وسيلة النقل كانت بنسبة (١٥,٦%) ويتضح أن هذه النسبة التي لم توفر لها وسيلة النقل تعد كبيرة وتمثل مشكلة لابد من دراستها ومعرفة أسبابها .

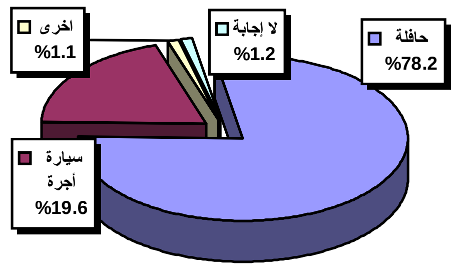
جدول رقم (٢٦) الموضح لتوزيع مجموعة من استقبلهم مندوب شركة العمرة من عينة الدراسة الكلية حسب إفادتهم عن مدى توفير مندوب شركة العمرة وسيلة نقل لهم لمكة أو المدينة (ن = ٨١٩) :

هل وفر المندوب لكم وسيلة نقل لمكة أو المدينة :	ت	%	
١ / نعم	٦٩١	٨٤,٤	
٢ / لا	١٢٨	١٥,٦	
المجموع الكلي	٨١٩	١٠٠,٠	

(٢٤) نوعية وسائل نقل المعتمرين من المنافذ إلى المدن المقدسة :

عندما يصل المعتمرون إلى منافذ الدخول فإنهم يحتاجون إلى وسيلة نقل لإيصالهم إلى المدن المقدسة وقد حددنا في الإجابة ثلاثة أنواع من السيارات وهي (حافلات ــ سيارات أجرة ــ أخرى) وقد أجاب المبحوثون بأن من تم نقلهم بالحافلات كانت نسبتهم (٧٨,٢%) ، أما من تم نقلهم بسيارات الأجرة الصغيرة فبلغت نسبتهم (١٩,٦%) ، في حين أن من نقلتهم سيارات أخرى بلغت نسبتهم (١،١ %) .

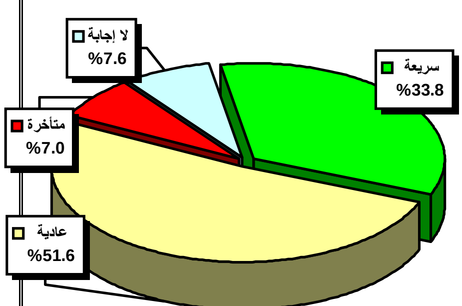
جدول رقم (٢٧) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية
حسب إفادتهم عن نوع وسيلة النقل لمكة المكرمة (ن = ١٠٢٧) :

وسيلة النقل لمكة المكرمة :	ت	%	
١ / حافلة	٨٠٣	٧٨,٢	
٢ / سيارة أجرة	٢٠١	١٩,٦	
٣ / أخرى	١١	١,١	
٤ / لا إجابة	١٢	١,٢	
المجموع الكلي	١٠٢٧	١٠٠,٠	

(٢٥) نوعية إجراءات الاستقبال بشكل عام :

يظهر الجدول رقم (٢٨) رأي المبحوثين بشكل عام في جميع الإجراءات عند استقبالهم في منافذ الدخول وقد ذكر المبحوثون أن الإجراءات كانت سريعة بنسبة (٣٣,٨%) ، في حين ذكر آخرون بأن الإجراءات كانت عادية بنسبة (٥١,٦%) ، أما من ذكر بأن الإجراءات كانت بطيئة أو متأخرة فبلغت نسبتهم (٧ %) ، في حين أن الذين لم يجيبوا كانت نسبتهم (٧,٦ %) ونحن بصدد زيادة الأعداد نريد رضاً كاملاً عن الخدمات ؛ لذا لابد من إيجاد الآليات التي تسرع وتسهل الإجراءات .

جدول رقم (٢٨) الموضح لتوزيع عينة الدراسة الكلية
حسب رأيهم في إجراءات استقبال المعتمرين في المطار / الميناء / المنفذ البري (ن = ١٠٢٧) :

بشكل عام إجراءات الاستقبال في المطار / الميناء / المنفذ البري كانت :	ت	%	
١ / سريعة	٣٤٧	٣٣,٨	
٢ / عادية	٥٣٠	٥١,٦	
٣ / متأخرة	٧٢	٧,٠	
٤ / لا إجابة	٧٨	٧,٦	
المجموع الكلي	١٠٢٧	١٠٠,٠	

مناقشة نتائج التحليل

للإجابة على تساؤلات البحث المطروحة تم إجراء التحليل الإحصائي لجميع المتغيرات التي شملتها الاستبانة ، ويتضح من خلال العرض السابق أن الإجراءات مناسبة إلى حد ما لكن نحن بصدد زيادة أعداد المعتمرين ولنا رغبة في حصولنا على رضا كل معتمر وزائر عن جميع الخدمات وأهمها خدمات الاستقبال ومدى استطاعة المستقبل في رسم الابتسامة على وجوه ضيوف الرحمن .

وتوضح نتائج التحليل في الجدول رقم (١) أن أعمار أكثر من أربعة أخماس عينة الدراسة ما بين سن الشباب والرجولة حيث بلغت نسبتهم (٨٥ %) ، أما صغار السن والشيوخ (كبار السن) كانت نسبتهم أقل من (١٥ %) من العينة وهذا يجعل الخدمات أمراً ميسوراً بشكل أكبر فلا تحتاج لذوي الحاجات الخاصة بتخصيص أساليب وإجراءات معينة وهذه السن يمثل النضوج الجسدي والعقلي والقدرة الذي يمكنهم من الأداء بشكل جيد .

أما بالنسبة لمستوى المبحوثين التعليمي فقد اتضح من الجدول رقم (٢) أن معظمهم متعلمون حيث بلغت نسبتهم (٩٨ %) في حين أن الأميين لم تتجاوز نسبتهم (٢ %) وهذا يسهل تطبيق الإجراءات وبيان النظام لتطبيقه بسرعة واستخدام الإرشاد والتوعية واللوحات الإرشادية وغير ذلك ، وتؤكد نتائج التحليل في جدول رقم (٣) أن المعتمرين على شكل مجموعات أو مع أسرهم بلغت نسبتهم (٦٦,٢ %) أي ثلثي المعتمرين ؛ وهذا يبرز أهمية الترتيب والتنظيم لاستقبال المعتمرين على شكل مجموعات .

وتوضح نتائج التحليل في جدول رقم (٥) أن أكثر من نصف المعتمرين قد أتوا للعمرة لأول مرة حيث بلغت نسبتهم (٥٤,٣ %) لذا لابد من وضوح الإجراءات وتسهيلها حتى يستطيع المعتمر أن يقوم بتنفيذ الإجراءات في وقت سريع .

أمـا بالنـسبة لجنـسيات المعتمـرين فقـد ظهـر فـي جـدول رقـم (٦) وجـدول رقـم (٧) أن الجنـسيات تكـاد تكـون محـددة وأقـل مـن جنـسيات الحجـاج وتـأتي العربيـة فـي مقدمـة الجنـسيات حيـث بلغـت نـسبتها (٣٥,٢%) والمعتمـرون يمكـن التحكم في تحديد دولهم ولغاتهم والسيطرة على ذلك .

كمـا تؤكـد نتـائج التحليـل فـي جـدول رقـم (٨) أن تأشـيرات دخـول المعتمـرين إلـى أرض الحـرمين كانـت معظمهـا تأشـيرات عمـرة حيـث بلغـت نـسبتها (٩٦,٦%) وهـذا الأمـر يتـيح للمـسئولين وضـع نظـام للتأشـيرات وجميـع الإجـراءات المطلوبـة حيالهـا بـشكل محـدد ولـيكن علـى شـاكلة مـا يـتم في الحج .

وقـد اتـضح إن إجـراءات الحـصول علـى تأشـيرة الـدخول صـعبة بنـسبة (١٨,٨%) ومعقولـة بنـسبة (٢٧,٨%) أي مـا يقـارب نـصف العينـة أفـادوا بعـدم سـهولتها ونحـن بـصدد نظـام جديـد والمطلـوب أن تكـون سـهلة وميـسرة ولا يوجـد فيهـا أي صـعوبة حيـث نحـن بـصدد أعـداد متزايـدة وسـوف تتـضاعف فـي الـسنوات المقبلـة ، وقـد أظهـرت نـشرات وزارة الحـج بـأن (٢٥%) مـن التأشـيرات لا يـستفيد منهـا المعتمـرين وفـي اعتقـاد الباحثين أن ذلك يرجع لصعوبة الحصول على التأشيرة .

وتوضـح نتـائج التحليـل فـي الجـدول رقـم (١١) أن (٨٠,٢%) مـن المعتمـرين يـأتون عـن طريـق الجـو وهـذا يتطلـب التركيـز علـى مطـاري الملـك عبـد العزيـز بجـدة ، والأميـر محمـد بالمدينـة المنـورة وإعـداد الـنظم الواضـحة والميـسرة للإجـراءات ، كمـا ينبغـي عمـل ترتيبـات مناسـبة فـي مينـاء جـدة الإسـلامي ومنافـذ الدخول البرية حتى يسهل على المعتمرين تنفيذ الإجراءات .

وتوضح نتائج التحليل في جدول رقم (١٢) أن (٢٧,٤ %) من العقود المبرمة ما بين شركات العمرة والمعتمرين لم يشمل العقد نقل المعتمرين إلى المدن المقدسة وهذا أمر يتيح لسائقي السيارات الصغيرة والأجرة ابتزاز المعتمرين ومعاملتهم بطريقة غير نظامية والتشجيع على تخلفهم في المملكة وترك ما قدموا لأجله وهو من مسببات التخلف ووجود الثغرات في أنظمة العمرة.

أما بالنسبة لحجم أعداد المعتمرين من ركاب الحملات القادمة إلى المملكة فإن جدول رقم (١٣) يوضح أن الحملات التي كامل ركابها من المعتمرين قاربت (٤٠%) وأن التي ثلاثة أرباع ركابها من المعتمرين قاربت ربع الحملات وهذا يوضح أن أكثر من (٦٠%) ما بين ثلاثة أرباع وكامل الحملة مما يجعل ترتيب رحلات خاصة للعمرة أمراً ميسوراً كالحج وهذا يسهل تطبيق الإجراءات الخاصة والميسرة لأداء العمرة .

وقد اتضح من الجدول رقم (١٥) وجدول رقم (١٦) وجدول رقم (١٧) أن من أفاد بسرعة إجراءات الاستقبال في قسم الجوازات وإجراءات التفتيش في المنافذ وإجراءات تحميل العفش في الحافلة عند المنافذ كانت قرابة الربع من العينة وهذه النسبة صغيرة ونحن نرغب أن يكون الجميع يفيد بسرعتها وحسنها .

كما اتضح من جدول رقم (١٨) وجدول رقم (١٩) وجدول رقم (٢٠) أن من أفاد عن مدى وجود أماكن محددة للمعتمرين لإنهاء إجراءات قدومهم بصالة الجوازات ، ومدى وجود مواقع لتجميع المعتمرين عند الانتهاء من إجراءات الجوازات والتفتيش ، ومدى استقبال مندوب شركة العمرة في المنافذ كانت أكثر من نصف العينة بقليل رغم أن وجود مثل تلك الأمور المذكورة تقلل من

حالة " التوهان " لدى المعتمرين وتطمئنهم وتدلل على أن تنظيم الخدمات جيد لذا لابد من علاج ذلك .

أما بالنسبة لمندوب شركة العمرة ودوره في استقبال المعتمرين في منافذ الدخول فقد أظهرت نتائج التحليل في جدول رقم (٢١) وجدول رقم (٢٢) وجدول رقم (٢٣) وجدول رقم (٢٤) أن من أفاد بسرعة تعرف مندوب شركة العمرة على المعتمرين ، وأن استقبال مندوب شركة العمرة كان ممتازاً ، وأن قيام مندوب شركة العمرة بإنهاء إجراءاتهم بشكل سريع ، وأنهم واثقون في مندوب شركة العمرة حين تسليمه الوثائق لم تصل نصف العينة وهذا أمر غير مناسب حيث إن التنظيم الجديد من أجل تمييز الخدمة ومن أجل تحسين استقبال المعتمرين . والمعتمرون يعتبرون قادمين لأمر مستحب وليس ركناً كالحج ومعظمهم متعلمون لذا لابد من رفع مستوى الاستقبال عند هذا الوضع .

أما بالنسبة لتحديد من سيستقبل المعتمرين والزوار في منافذ الدخول فقد كانت هناك ثلاثة خيارات : الخيار الأول : أن يكون لكل شركة مندوب خاص وهو ما يعمل به في هذا الوقت ، والخيارالثاني : وهو أن يكون في استقبالهم ثلاث شركات وكل شركة تقوم بالوكالة عن مجموعة من شركات العمرة باستقبالهم وإيصالهم إلى شركات العمرة التي اتفقوا معها ، والخيارالثالث : وهو أن يقوم باستقبال جميع المعتمرين شركة واحدة وتوصلهم إلى شركات العمرة التي تعاقدوا معها أسوة بما يعمل في الحج . وأظهرت نتائج التحليل في الجدول رقم (٢٥) أن (٦٠,١ %) من المبحوثين أقروا الواقع الذي هم عليه وهذا يعني أن الـ (٤٠ %) الباقين غير راضين عنه ، هذا بالإضافة إلى ما سمعه الباحثان من المسئولين في منافذ الدخول وفي وزارة الحج وفي شركات العمرة بأن تواجد مندوب لكل شركة يسبب نوعاً من المضايقة بسبب محدودية المكان حيث إن الشركات تزيد عن

مئتي شركة . وقد يكون بعض المندوبين غير مؤهلين وكذلك قد لا يعرف القادمون مندوبيهم بسرعة .

وقد اتضح أيضاً من نتائج التحليل في جدول رقم (٢٦) أن مندوبي شركات العمرة لم يوفروا وسيلة نقل للمدن المقدمة من منافذ الدخول بنسبة (١٥,٦%) وهو الأمر الذي أدى إلى ظهور مشكلة الافتراش والتخلف والتوهان للمعتمرين .

كما أن سائقي سيارات الأجرة والسيارات الصغيرة ساعدوا على ظهور المشكلات الثلاث السالف ذكرها حيث أظهرت نتائج التحليل في جدول رقم (٢٧) أن هذه السيارات نقلت من المعتمرين ما نسبته (٢٠,٧ %) بطريقة غير نظامية وهي لا تعرف الشركات التي تعاقدوا معها وكان الأمر لأجل الحصول على الأجرة فقط وقد أوصلوهم إلى الحرم الشريف وتركوهم لأن يدبروا أنفسهم بأنفسهم.

وأكدت نتائج التحليل المتعلقة بجميع إجراءات الاستقبال في منافذ الدخول التي يمر بها المعتمر كما في جدول رقم (٢٨) أن نصف المبحوثين ذكروا بأن الإجراءات عادية ، وثلثهم فقط ذكر بأنها سريعة ونحن بصدد أعداد متزايدة لذا لابد أن نبحث عن الأفضل والأسرع .

الخلاصة :

مما تقدم يتضح بأن المعتمرين والزوار قد واجهوا بعض الصعوبات في الإجراءات المتبعة وأن بعضها غير سريع ، وأن النظام رغم جدته إلا أنه لم يكن على مستوى التطلع حيث إننا نريد الرضى الكامل من قبل المعتمرين تجاه كامل الإجراءات ، ونريد لهذا النظام أن يستوعب أربعة أضعاف هذا العدد في المستقبل، ونريد أن نرى الابتسامة والسرور تظهر على وجوه ضيوف الرحمن .

ومما يؤكد ظهور الصعوبات أيضاً أن تأشيرات العمرة في عامها الثاني والثالث ــ بعد تطبيق نظام خدمات العمرة ــ عددها في كل عام يزيد عن مليوني تأشيرة عمرة ، ولا يصل أو يدخل المملكة من المعتمرين إلا قرابة مليون وثمانمائة معتمر أو أقل ، كما أن أكثر من نصف المعتمرين قد كانت هذه أول عمرة لهم ، ومعظمهم ليس لديه معرفة بأبسط الإجراءات لذا لابد من تحسين وتسهيل الإجراءات بشكل أفضل .

كما تؤكد النتائج تأييد المبحوثين لاستقبال مندوبي شركات العمرة على وضعه الحالي بنسبة (٦٠ %) وهذا يعني أن هناك (٤٠ %) غير مقتنعين بالاستقبال من المندوبين إضافة إلى كثرة شكاوى مديري الصالات في منافذ الدخول من كثرة أعداد المندوبين والذين يتجاوز عددهم في كل مناوبة أو وردية عن مائتي مندوب مع تكرار غياب بعضهم وعدم قدرتهم على تأدية الدور الاستقبالي بشكل مناسب لعدم صلاحيتهم وعدم وضوح معالم معينة لمعرفتهم ، كما أن شركات العمرة ترى في تواجد مندوبيها في المنافذ زيادة في التكاليف المالية . أضف إلى ذلك ما تذكره وزارة الحج من كثرة المخالفات من قبل المندوبين، كما أن وزارة الحج تعلن عن تطبيق كثير من العقوبات على شركات العمرة ومعظمها مخالفات في استقبال المعتمرين .

نتـــائـــج الدراســـة

١) أكثـر المعتمـرين أعمـارهم فـي سـن الرجولـة ، أمـا الـصبيان والكهـول فلـم تتجاوز نسبتهم (١٤,٤ %) .

٢) نـسبة الأميـين مـن المعتمـرين والـزوار قليلـة جـداً حيـث بلغـت (٢ %) والغالبيـة العظمـى مـنهم تـستطيع القـراءة والكتابـة ، وتطبيـق الأنظمـة والالتـزام بها .

٣) الغالبية العظمى من المعتمرين والزوار يأتون على شكل مجموعات ، حيث إن من يأتون مع أسرهم أو على شكل مجموعات بلغت نسبتهم (٦٦,٢ %) .

٤) نسبة (٥٤,٣ %) من المبحوثين قدموا لأداء العمرة للمرة الأولى ، وذلك يوضح مدى الحاجة إلى نظام واضح وسهل .

٥) نـسبة كبيـرة مـن المبحـوثين بلغـت (٩٦,٩ %) تأشـيراتهم كانـت للعمـرة فقـط، وذلـك يعنـي بالإمكـان وضـع نظـام خـاص بـالمعتمرين علـى شـاكلة نظـام الحـج وإمكانية تطبيقه .

٦) نـسبة (٥٢ %) من المبحوثين إجراءات حصولهم على تأشيرة الدخول سهلة ، وهذه النسبة لا تكفي لأن تكون لنظام جديد .

٧) أن (٨٠,٢ %) من المعتمرين يأتون عن طريق الجو ، لذا فبالإمكان الاستفادة من صالات الحجاج التي بالمطار الشمالي بجدة .

٨) أن (٢٧,٤ %) من العقود المبرمة مع عينة البحث لم يشمل العقد النقل فيها من منافذ الدخول إلى المدن المقدسة وهذه ثغرة مؤكدة .

٩) أن حجم عدد المعتمرين من بين ركاب الرحلات كبيرة جداً ، ومن كان كامل ركاب الرحلات فيها معتمرون فقد بلغت نسبتها (٣٨,٧ %) .

١٠) الإجراءات في منافذ الدخول أفاد عنها المعتمرون كالتالي :

- ∃ إجراءات النزول من وسيلة النقل بسرعة بلغت نسبتها (٣٩,٤%) .
- ∃ إجراءات الاستقبال في قسم الجوازات بسرعة بلغت نسبتها (٢٨%) .
- ∃ إجراءات التفتيش في منافذ الدخول بسرعة بلغت نسبتها (٢٥,٣%) .
- ∃ إجراءات تحميل العفش في منافذ الدخول بسرعة بلغت نسبتها (٢٨,٢%).

١١) وجود خصوصيات للمعتمرين في منافذ الدخول من أجل تسهيل قدومهم أفاد عنها المبحوثون كالتالي :

- ∃ عدم وجود مداخل محددة في صالات المنافذ لإنهاء إجراءات الجوازات كانت نسبتها (٤١,٣ %) .
- ∃ عدم وجود مواقع في صالات منافذ الدخول لتجميع المعتمرين بعد الانتهاء من إجراءات الجوازات والتفتيش كانت نسبتها (٤٦ %) .
- ∃ عدم استقبال مندوب شركة العمرة للمعتمرين في المنافذ كانت نسبتها (٢٠,٢%) .

١٢) نوعية استقبال مندوب شركة العمرة للمعتمرين أفاد عنها المبحوثون كالتالي :

- ∃ تعرف المندوب على المعتمرين كان سريعاً بلغت نسبته (٤٩,٥ %) .
- ∃ استقبال المندوب للمعتمرين كان ممتازاً بلغت نسبته (٤٩,٢ %) .
- ∃ قيام المندوب بإنهاء إجراءات المعتمرين بلغت نسبته (٣٧,١ %) .
- ∃ عند تسليم المعتمرين وثائق سفرهم للمندوب " المتخوفون " بلغت نسبتهم (٣٢,٥%) .

- قيام المندوب بتوفير وسيلة نقل للمعتمرين إلى المدن المقدسة بلغت نسبته (٨٤,٤%) .

١٣) استقبال المعتمرين في منافذ الدخول والكيفية المفضلة لهذا الإجراء أفاد عنها المبحوثون كالتالي :

- لكل شركة عمرة مندوب يتواجد في المنفذ للقيام باستقبالهم بلغت نسبته (٦٠,١%) .
- ثلاث مؤسسات تقوم نيابة عن جميع الشركات باستقبالهم بلغت نسبته (١٠%) .
- مؤسسة واحدة تقوم نيابة عن جميع الشركات باستقبالهم بلغت نسبة (٢٧,٥%) .

١٤) نوعية وسيلة نقل المعتمرين من المنافذ إلى المدن المقدسة بلغت نسبة الحافلات منها (٧٨,٢٥%) وهذا هو العدد الذي نقلته شركات العمرة من المعتمرين .أما خلاف ذلك فقد نقلهم أصحاب التاكسيات والسيارات الصغيرة بطريقة غير نظامية .

١٥) في ختام الأسئلة سؤال لإثبات نوعية إجراءات الاستقبال ومستواها حيث أفاد نصف العينة بأن إجراءات الاستقبال كانت عادية فقط ، هذا رغم أن النظام في عامه الثالث ومن المتوقع أن تزداد أعداد المعتمرين إلى أربعة أضعاف هذا العدد .

التوصـــــــيــات والمقتـــرحــات

بناء على النتائج السابقة يوصي الباحثتان بما يلي :

أولاً: توصي الدراسة بأن يكون للعمرة تنظيم من المنشأ وأن يكون على النحو التالي :

١) ترد بيانات بأسماء المعتمرين وأعدادهم وأسماء شركاتهم قبل وصولهم إلى أرض الحرمين الشريفين .

٢) أن يبرم المعتمر مع شركات العمرة عقوداً تفصل فيها الأمور التالية :

(أ) تحدد في العقد الخدمات والبرامج الخاصة بالنسك .

(ب) يعطي كل معتمر برنامج الرحلة من حين توقيع العقد واستلام التأشيرة حتى تأدية النسك ثم العودة لبلاده وما يمر به من إجراءات .

(جـ) أن يشمل العقد نقل المعتمرين من منافذ الدخول إلى السكن بالمدن المقدسة حتى يتم القضاء على النقل بطريقة غير نظامية وما يسببه من مشكلات .

٣) يفضل أن يفد المعتمرون على شكل مجموعات وليس أفراداً ، وأن يكون مع كل مجموعة رئيس لديه خبرة بالإجراءات ومعلومات كافية عن أداء النسك والأنظمة ويتكلم لغة يمكن التفاهم معه بها بشكل ميسر .

٤) أن يستفاد من التقنية الحديثة بتوفير شاشات كمبيوتر لتسجيل معلومات جوازات المعتمرين بمجرد عرضها على الشاشة .

٥) أن يخصص رحلات لحمل الركاب المعتمرين ، وقد أفادت السعودية بأنها وضعت أرقاماً خاصة لرحلات العمرة تبدأ أرقامها من (٦٠٠٠) .

٦) أن يستقبل المعتمرون في صالات الحجاج بمطار جدة الشمالي لسعتها ومناسبتها حيث إن (٨٠ %) من المعتمرين يفدون عن طريق الجو .

٧) إيجاد طوابير بصالات القدوم في قسم الجوازات خاصة بالمعتمرين للإسراع في الإجراءات .

٨) أن يحدد في صالات القدوم مواقع يتجمع فيها المعتمرون بعد الانتهاء من إجراءات الجوازات والتفتيش حتى يسهل التعرف عليهم ونقلهم إلى المدن المقدسة .

ثانياً :توصي الدراسةبتسهيل وإسراع الإجراءات في منافذ الدخول على النحو التالي :

١) زيادة أعداد العاملين بما يتوافق مع أعداد المعتمرين .

٢) زيادة استيعابية صالات منافذ الدخول وتطوير خدماتها .

٣) إدخال التقنية في التنظيم بصالات منافذ الدخول مثل استخدام الحاسب الآلي لقراءة التأشيرات والكشف على الأمتعة والأفراد وغير ذلك .

٤) تدريب العاملين على خدمة المعتمرين سواء في منافذ الدخول ، أو في شركات العمرة، أو في الإدارات ذات العلاقة .

٥) توعية المعتمرين وإعلامهم بالأنظمة والإجراءات المتبعة .

٦) تطبيق أحدث وأفضل الأنظمة ذات الإجراءات السهلة .

ثالثاً : توصي الدراسة لاستقبال المعتمرين في منافذ الدخول بما يلي :

أن يقوم باستقبال المعتمرين وكلاء عن جميع شركات العمرة عبارة عن ثلاث شركات وكل شركة تكون وكيلة عن مجموعة من شركات العمرة لاستقبال المعتمرين في منافذ الدخول وترحيلهم إلى شركات العمرة بالمدن المقدسة وذلك على النحو التالي :

(أ) أن يقتطع مبلغ محدد يتفق عليه مقابل قيامهم بالاستقبال ويسلم للوكيل من قبل شركة العمرة أو من أي جهة مناسبة .

(ب) أن يحدد سقف لعدد الوكالات لكل وكيل ولا يتجاوز ثمانين وكالة مثلاً .

(جـ) يشترط على الوكيل تدريب عماله وتحديد نوعية ملابسهم وقدراتهم .

(د) أن يكون بين الشركات الثلاث تنافس على حسن الخدمة للحصول على عدد أكبر والبقاء في العمل لمدة أطول .

(هـ) أن ينسق بين الوكلاء وشركات العمرة ، وكذلك بين شركات النقل والوكلاء وشركات العمرة ، وإن يربط بينهما باتصال مباشر وسريع .

(و) أن يحدد في الصالات مواقع لتواجد المعتمرين بعد الانتهاء من إجراءات الجوازات والتفتيش ، وأن يحدد أماكن لمواقف الباصات الخاصة بالنقل .

(ز) أن يحدد أجور النقل إلى المدن المقدسة .

وصلى الله وسلم على سيدنا محمد

المراجع والمصادر

(١) د.البار، سهل السيد فضل، تقرير أسباب تأخر الحجاج في مطار الملك عبد العزيز ١٤٢٣هـ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، مكة المكرمة.

(٢) د.البار، سهل السيد فضل، تقرير عن مراكز استقبال الحجاج، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، مكة المكرمة.

(٣) البار، سهل فضل، تقويم تجربة أستقبال الحجاج في مطار الملك عبد العزيز الدولي ١٤١٨هـ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، مكة المكرمة.

(٤) برهمين، سامي بن ياسين، وآخرين، تقويم المرافق والخدمات في صالة الحجاج بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة ١٤١٩هـ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، مكة المكرمة.

(٥) الشربين، زكريا، الإحصاء وتصميم التجارب، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة ١٤١٤هـ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، مكة المكرمة.

(٦) الكحلوت، جمال رشيد، تنظيم خدمات المعتمرين والزوار من وجهة نظر المعتمرين ومقدمي الخدمات ١٤٢١هـ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، مكة المكرمة.

(٧) الكحلوت، جمال رشيد، تنظيم خدمات المعتمرين والزوار من وجهة نظر المعتمرين ومقدمي الخدمات ١٤٢٣هـ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، مكة المكرمة.

(٨) المالكي، مكتب الوكلاء الموحد ودوره في تقديم الخدمات في استقبال الحجاج وتهيئة وسائل النقل المناسبة لنقلهم إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة وفي

ترحيلهم إلى بلادهم ١٤٠٩هـ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، مكة المكرمة.

(٩) اللائحة التنفيذية لتنظيم خدمات المعتمرين وزوار المسجد النبوي الشريف للقادمين من خارج المملكة العربية السعودية، وزارة الحج ١٤٢٠هـ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، مكة المكرمة.

(١٠) الورداني، طارق أحمد، نظام استقبال الحجاج بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة بطرق المحاكاة على الحاسب الآلي ١٤١٤هـ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، مكة المكرمة.

الملاحـــق

جامعة أم القرى   استبانه دراسة تقصي الإجراءات الإدارية لقدوم المعتمرين في منافذ الدخول

معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج

رقم الاستبانة	....	رقم الطالب	....	
١)العمر	....			
٢)المستوى التعليمي	١.أمي	٢.يقرأ ويكتب	٣.ابتدائي ومتوسط	
	٤.ثانوي	٥.جامعي	٦.عالي	
٣)المصاحبين للمعتمر	١.لوحده	٢.مع أسرته	٣.مع مجموعه	
٤)اسم مؤسسه أو شركة العمرة في السعودية	....			
٥)عدد مرات العمرة السابقة		(إذا كانت أول مره يكتب صفر)		
٦)الجنسية	....			
٧)نوع تأشيرة الدخول للمملكة	١.عمرة	٢.زيارة	٣.ترانزيت	٤.أخرى
٨)هل إجراءات الحصول على التأشيرة	١.صعبة	٢.معقولة	٣.سهلة	
٩)تاريخ القدوم للمملكة : / / ١٤٢٤هـ				
١٠)وسيلة النقل	١.براً	٢.بحراً	٣.جواً	
١١)هل شمل العقد مع شركة العمرة النقل إلى مكة المكرمة	١.نعم	٢.لا		
١٢)نسبة المعتمرين معكم في الطائرة /الباخرة	١. ٢٥%	**٢. ٥٠%**	٣. ٧٥%	٤. ١٠٠%
١٣)إجراءات الـ ول من الطائرة / الباخرة	١.سريعة	٢.معقولة	٣.بطيئة	
١٤)إجراءات الاستقبال في قسم الجوازات	١.سريعة	٢.معقولة	٣.بطيئة	
١٥)إجراءات التفتيش في المطار / الميناء	١.سريعة	٢.معقولة	٣.بطيئة	
١٦)إجراءات تحميل العفش في الحافلة	١.سريعة	٢.معقولة	٣.بطيئة	
١٧)عند وصول صالة الجوازات هل توجد أماكن محدده للمعتمرين لإ اء إجراءات قدومهم	١.نعم	٢.لا		
١٨)عند الانتهاء من الجوازات والتفتيش هل توجد مواقع لتجمع المعتمرين حتى انتهاء إجراءا م	١.نعم	٢.لا		
١٩)هل استقبلكم مندوب شركة العمرة في المطار / الميناء	١.نعم	٢.لا		
<u>إذا كانت الإجابة بنعم فما هو رأيكم الشخصي في :</u>				
٢٠)تعرف المندوب عليكم كان	١.سريعاً	٢.عادياً	٣.متأخراً	
٢١)استقبال المندوب لكم كان	١.ممتازاً	٢.مقبولاً	٣.سيئاً	
٢٢)قيام المندوب بإ اء الإجراءات كان	١.سريعاً	٢.عادياً	٣.متأخراً	
٢٣)هل عندما سلمتم المندوب وثائق سفركم كنتم	١.متخوفين	٢.عاديين	٣.واثقين	
٢٤)هل تفضلون أن ينهي إجراءات استقبالكم	١.لكل شركة عمرة مندوب خاص			
	٢.ثلاث مؤسسات تقوم بكامل استقبال جميع المعتمرين			
	٣.مؤسسة واحدة تقوم بكامل الاستقبال مثل الحج			
٢٥)هل وفر المندوب لكم وسيلة نقل إلى مكة أو المدينة	١.نعم	٢.لا		
٢٦)وسيلة النقل إلى مكة المكرمة	١.حافلة	٢.سيارة أجرة	٣.أخرى	
٢٧)بشكل عام إجراءات الاستقبال في المطار كانت	١.سريعةً	٢.عاديةً	٣.متأخرةً	

٢٨)هل لكم ملاحظات على إجراءات العمرة وعقودها ؟ أذكرها...

....

....

....